Advocacy Center for Democratic Culture

AKTIV

DIGITALNA TRANSPARENTNOST

OPŠTINA SA SRPSKOM VEĆINOM

MART 2023

autor: Igor Marković, MA
izdavač: NVO AKTIV

SADRŽAJ

Uvod 5
Opštine sa srpskom većinom: opšti osvrt 7
Digitalna transparentnost opština sa srpskom većinom 9
Imenovanje veb stranica 11
Pristup internet stranici 11
Zaključci i preporuke 19

UVOD

Proces digitalizacije javnih usluga koje pružaju institucije širom sveta značajno je unapredio direktnu komunikaciju građana sa nadležnim organima, te posledično povećao nivo transparentnosti u zemljama u kojima je taj proces postepeno usavršavan. Transparentnost rada institucija u sada već poodmakloj eri digitalizacije birokratije pružilo je građanima mogućnost da sa jedne strane lakše i efikasnije pristupe uslugama, dok je, sa druge, teret odgovornosti na institucijama povećan usled proširenja manevarskog prostora dostupnog građanima za praćenje i kontrolu rada institucija. Smanjenje pritiska na zaposlene u birokratiji putem digitalizacije komunikacije i rada sa građanima je za direktnu posledicu imalo snižavanje administrativnih troškova, standardizaciju i bržu obradu prikupljenih podataka/zahteva i uklonilo logističke prepreke u formi tzv. „čekanja u redovima". Štaviše, proces digitalizacije javnih usluga onemogućava zloupotrebu službenog položaja od strane birokratskih, izvršnih i administrativnih struktura, što u krajnjoj instanci umanjuje rizike od korupcije. Borba protiv korupcije i težnja ka osnaživanju transparentnosti rada institucija upravo se i temelje na ključnim principima digitalizacije javnih usluga: odgovornost institucija, neposredna i brza komunikacija, predvidivost i efikasnost u pružanju usluga, transparentni mehanizmi za kontrolu rada (i procesa donošenja odluka).

U demokratijama u razvoju i tranziciji, digitalizacija javnih usluga neizostavno je tekla rame uz rame sa procesima jačanja vladavine prava, borbe protiv korupcije i podizanja stepena transparentnosti u radu svih institucija koje pružaju javne usluge. U sklopu procesa evropskih integracija, Zapadnobalkanska šestorka (WB6) se 2018. godine, uz podršku Evropske komisije, obavezala na primenu *Digitalne agende za Zapadni Balkan*[1], čiji je krajnji cilj pospešivanje regionalne digitalne transformacije radi jačanja ekonomskog rasta, stvaranja novih radnih mesta i poboljšanja kvaliteta usluga. Kao vitalni mehanizam za jačanje demokratskih kapaciteta u ovom delu Evrope, digitalizacija javnih usluga je prepoznata kao temelj koji će obezbediti izgradnju društava u kome su one podjednako dostupne svim građanima, a koje nisu opterećene nezakonitim, zakulisnim i koruptivnim radnjama.

Ovaj proces nije zaobišao Kosovo, te su se u poslednjoj deceniji usmeravali značajni napori ka kreiranju standardizovane i jedinstvene digitalne baze javnih usluga za građane. Postizanje ovog cilja nije išlo ujednačenim tempom, već se digitalizacija javnih usluga stvarala i unapređivala na različitim kolosecima: od relativno unificiranih usluga koje pružaju lokalne samouprave, pa sve do onih koje su pojedinačno kreirane od strane ministarstava, agencija i drugih institucionalnih službi. Zakonski okvir koji reguliše obavezu digitalizacije usluga, a ujedno i (digitalnog) učešća građana u procesima odlučivanja, se takođe razvijao u

[1] European Commission, *European Commission launches Digital Agenda for the Western Balkans*, 2018, dostupno na: https://ec.europa.eu/commission/presscorner/detail/es/IP_18_4242 (pristupljeno: 20.03.2023)

različitim pravcima. Tako Uredba Vlade o minimalnim standardima za proces javne rasprave[2] iziskuje obavezu uvođenja prakse (u radu Kancelarija za dobro upravljanje) onlajn konsultacija u kome građani mogu učestvovati u procesu donošenja odluka (i potraživanju usluga). U cilju rešavanja problema raštrkanosti usluga koje su se pružale na različitim onlajn platformama, Vlada je od 2021. godine omogućila građanima pristup onlajn uslugama portala *e-Kosova*[3], čiji je cilj da integriše sve elektronske usluge koje su trenutno dostupne, te da digitalizuje i standardizuje usluge koje nude sve javne institucije. Radi usmeravanja daljeg razvoja ovog i ostalih digitalnih sektora, najavljeno je usvajanje *Digitalne agende za Kosovo: 2030*, koja bi na sveobuhvatan način definisala i utrla put razvoju pružanja javnih usluga putem onlajn platformi, a u skladu sa standardima definisanim od strane Evropske unije[4].

Kada je reč o digitalizaciji pružanja javnih usluga i transparentnosti informacija i rada na nivou jedinica lokalnih samouprava na Kosovu, zakonski okvir nameće obavezu opštinama da svoje internet stranice standardizuju na osnovu principa koji su detaljno popisani u okviru *Administrativnog uputstva* za veb stranice *javnih institucija*[5], koje je 2015. godine obznanilo Ministarstvo za javnu upravu. Naime, ovaj dokument nalaže svim opštinama na Kosovu da informacije, usluge i sadržaj kreiraju i pružaju na osnovu utvrđenih pravila i na jednoj zajedničkoj onlajn platformi. Predstavljen kao važno merilo nivoa napretka u oblasti transparentnosti rada jedinica lokalne samouprave, ovo uputstvo je takođe za cilj imalo objedinjavanje do tada različitih digitalnih platformi, odnosno sajtova, koje su pojedine opštine na Kosovu pružale svojim građanima na upotrebu. Upravo iz ovog razloga su organizacije civilnog društva na Kosovu tokom prethodnih godina koristile parametre definisane u Administrativnom uputstvu radi procene napretka opština na polju digitalne transparentnosti[6] [7].

Na tom tragu, ali i potrebi da se osvetli status procesa (napretka) digitalizacije transparentnosti i pružanja usluga (putem onlajn platformi), ovo istraživanje će pokušati da prikaže koliko su opštine sa srpskom većinom na Kosovu postigle uspeha poštujući prethodno navedeno uputstvo. Na osnovu metodologije formirane na bazi parametara definisanih u tom zvaničnom dokumentu, ovo istraživanje će u fokusu imati monitoring i analizu sadržaja sajtova opština Gračanica, Klokot, Leposavić, Novo Brdo, Parteš, Ranilug, Severna Mitrovica, Štrpce, Zubin Potok i Zvečan[8], sa ciljem predstavljanja usklađenosti rada i onlajn vidljivosti jedinica lokalnih samouprava sa uputstvima. Kao posledica analize digitalnih platformi, ovo istraživanje će takođe ponuditi preporuke, koje bi u narednom periodu trebalo uzeti u obzir u procesu daljeg razvijanja principa transparentnosti u fukncionisanju rada opština sa srpskom većinom na Kosovu.

[2] Službeni list, *UREDBA (VRK) BR.05/2016 O MINIMALNIM STANDARDIMAZA PROCES JAVNE RASPRAVE, 2016,* dostupno na: https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=15036 (pristupljeno: 21.03.2023)

[3] https://ekosova.rks-gov.net/

[4] ICEDA, *KOSOVO DIGITAL AGENDA OBSERVATORY* Country Report and Roadmap for Digital Agenda Advancement in Kosovo, 2021, dostupno na: https://opendatakosovo.org/wp-content/uploads/2021/12/Kosovo-DAO-2021.pdf (pristupljeno: 19.03.2023)

[5] Službeni list, *ADMINISTRATIVNO UPUSTVO (MJU) BR. 01/2015 ZA UEB STRANICU JAVNE INSTITUCIJE,* 2015, dostupno na: https://gzk.rks-gov.net/ActDocumentDetail.aspx?ActID=11007 (pristupljeno: 21.03.2023)

[6] Kosovski demokratski institut, *Opštinski transparometar, 2022,* dostupno na: https://kdi-kosova.org/wp-content/uploads/2022/08/KDI-Transparometri-Komunal-Janar-qershor-22-SRB_02.08.2022.pdf *(pristupljeno: 14.03.2023)*

[7] ACDC, *INDEKS TRANSPARENTNOSTI OPŠTINSKIH REFORMI, 2018,* dostupno na: https://acdc-kosovo.org/publikacije/pub_1614980929.pdf *(pristupljeno: 14.03.2023)*

[8] Proces monitoringa sajtova i implementacije istraživačkih radnji je izvršen u periodu 19. februar - 31. mart 2023. godine.

Opštine sa srpskom većinom: opšti osvrt

Opštine sa srpskom većinom su formirane i integrisane u etapnim fazama:

- Pravno formiranje deset opština sa srpskom većinom i definisanje katastarskih granica na osnovu *Zakona o administrativnim granicama opština* koji je na snagu stupio 15. juna 2008. godine[9], a koji se oslanjao na Ahtisarijev plan (*Sveobuhvatan predlog za rešenje statusa Kosova*[10]).

- Održavanje lokalnih izbora u šest opština sa srpskom većinom južno od reke Ibar tokom novembra 2009. godine, koje, nakon konstituisanja skupština opština početkom 2010, zvanično počinju sa radom[11].

- Potpisivanje Briselskog sporazuma 19. aprila 2013. između Prištine i Beograda omogućilo je početak procesa integracije četiri opštine sa srpskom većinom koje se nalaze severno od reke Ibar[12]. Nakon održavanja lokalnih izbora u Leposaviću, Severnoj Mitrovici, Zubinom Potoku i Zvečanu tokom iste godine jedinice lokalne samouprave takođe su postale funkcionalne.

Hronologiju formiranja opština sa srpskom većinom je bilo neophodno navesti usled činjenice da su one postale funkcionalne sa određenim vremenskim zaostatkom u odnosu na ostale opštine na Kosovu. U tom smislu je nužno analizirati napredak u radu i funkcionalizaciji opština sa srpskom većinom u novom okviru iz drugačije perspektive. Uz to, važno je naglasiti da su budžeti novoformiranih jedinica lokalnih samouprava sa srpskom većinom bili definisani na osnovu broja stanovnika koji su učestvovali na popisu stanovništva organizovanog 2011. godine. S obzirom na činjenicu da je većina pripadnika srpske zajednice na Kosovu bojkotovalo proces popisivanja, statističke brojke u opštinama sa srpskom većinom nisu oslikavale realno stanje na terenu[13]. Posledično, ograničena budžetska sredstva neposredno su uticala na opseg finansiranja administrativno-birokratskog osoblja i namirivanja tekućih troškova opštinskih organa. Pored navedenih faktora, na razvoj i funkcionisanje opština sa srpskom većinom, te kvalitet pružanja usluga, značajno su uticali prilagođavanje novog osoblja lokalne administracije kosovskom institucionalnom i pravnom okviru, te postepeno (i ne uvek brzo) jačanje poverenja građana u novoformirane opštinske organe[14].

Kada se prethodno navedene činjenice uzmu u obzir, ne iznenađuju performanse opština sa srpskom većinom na polju transparentnosti u okviru istraživanja sprovedenih od strane organizacija civilnog društva na Kosovu. Za period januar - jun 2022. godine Kosovski demokratski institut je, ocenjujući transparentnost svih 38 opština na Kosovu, na sledeći način vrednovao transparentnost opština sa srpskom većinom[15]:

[9] Skupština Kosova, *Zakon br. o3/L - 041 O ADMINISTRATIVNIM GRANICAMA OPŠTINA,* 2008, dostupno na: http://old.kuvendikosoves.org/common/docs/ligjet/2008_03-L041_sr.pdf (pristupljeno: 21.03.2023)

[10] United Nations Security Council, Comprehensive Proposal for the Kosovo Status Settlement (S/2007/168/Add.1), 2007, dostupno na: https://www.securitycouncilreport.org/atf/cf/%7B65BFCF9B-6D27-4E9C-8CD3-CF6E4FF96FF9%7D/Kosovo%20S2007%20168.pdf (pristupljeno: 17.03.2023)

[11] D4D, *Izborni trendovi od 2000-2014,* 2015, dostupno na: https://d4d-ks.org/wp-content/uploads/2015/07/D4D_ELECTIONS_9_Trendet_Zgjedhore_2000-2014_SRB_-web.pdf (pristupljeno: 17.03.2023)

[12] Normalizacija, *First Agreement of Principles Governing the Normalization of Relations,* 2021, dostupno na: https://bit.ly/3UFQ2Vm (pristupljeno: 17.03.2023)

[13] NVO AKTIV, *Popis stanovništva iz ugla zajednice kosovskih Srba, 2022,* dostupno na: https://ngoaktiv.org/wp-content/uploads/2023/03/26-Regjistrimi-i-popullsise-SRB_WEB.pdf (pristupljeno: 17.03.2023)

[14] NVO AKTIV, *Učešće građana u procesu donošenja odluka na lokalnom nivou,* 2019, Međunarodni Olof Palme Centar

[15] Kosovski demokratski institut, *Opštinski transparometar,* 2022, dostupno na: https://kdi-kosova.org/wp-content/uploads/2022/08/KDI-Transparometri-Komunal-Janar-qershor-22-SRB_02.08.2022.pdf (pristupljeno: 21.03.2023)

opština	ocena	rangiranje
Gračanica	78.40%	16.
Štrpce	75%	22.
Leposavić	54.54%	30.
Severna Mitrovica	54.54%	31.
Zvečan	51.13%	32.
Klokot	51.13%	33.
Novo Brdo	50%	35.
Ranilug	50%	36.
Parteš	50%	37.
Zubin Potok	50%	38.

Istraživanje koje je NVO AKTIV sproveo u šest (6) opština sa srpskom većinom (Gračanica, Štrpce, Leposavić, Severna Mitrovica, Zvečan i Zubin Potok) tokom 2022. sa ciljem utvrđivanja stavova građana u pogledu rada jedinica ovih lokalnih samouprava[16], pokazalo je da 63% ispitanika smatra da je njihova lokalna samouprava transparentna u ograničenoj ili vrlo ograničenoj meri. Rezultati istraživanja su takođe pokazali da građani žele da budu aktivniji u procesima donošenja odluka: 68% ispitanika je ustvrdilo da bi se učešće građana u procesima donošenja odluka na lokalnom nivou moglo poboljšati. Učesnici istraživanja takođe smatraju da bi proces prilagođavanja i upravljanja budžetom na lokalnom nivou trebalo da bude otvoreniji i transparentniji, jer je samo 29% ispitanika izrazilo zadovoljstvo ovim procesima. Tokom procesa istraživanja[17] je sugerisano u nekoliko navrata od strane učesnika da je postojeće probleme u radu institucija sa srpskom većinom moguće prevazići usavršavanjem i promovisanjem pružanja usluga putem onlajn platformi. Slični zaključci su dedukovani i tokom istraživanja koje je NVO AKTIV sproveo tokom 2019. godine, a koje se ticalo transparentnosti rada opštinskih organa i učešća građana u procesima donošenja odluka u osam (8) opština sa srpskom većinom [18] [19].

[16] NVO AKTIV, POBOLJŠANJE TRANSPARENTNOSTI I VLADAVINE ZAKONA U ZAJEDNICAMA SA VEĆINSKIM SRPSKIM STANOVNIŠTVOM, dostupno na: https://ngoaktiv.org/wp-content/uploads/2023/01/SRB-Factograph-.pdf (pristupljeno: 14.03.2023)

[17] Istraživanje je sprovedeno od strane NVO AKTIV-a u okviru projekta *Poboljšanje transparentnosti i vladavine zakona u zajednicama sa većinskim srpskim stanovništvom, u čijem okviru je sprovedeno i ovo istraživanje. Ona su finansijski podržana od strane Međunarodnog biroa za narkotike i sprovođenje zakona (eng. Bureau of International Narcotics and Law Enforcement).*

[18] Iz zaključaka iz istraživanja (NVO AKTIV, Učešće građana u procesu donošenja odluka na lokalnom nivou, 2019): *Za vreme sprovođenja istraživanja primećeno je da mnoge lokalne samouprave poseduju onlajn alate preko kojih građani mogu podnositi žalbe, zahteve i postavljati pitanja direktno svojim gradonačelnicima. Iako postoje neke indikacije da su ovi alati korišćeni i da su odgovori dobijeni, ti onlajn sistemi još uvek nisu detaljnije istraženi, kao ni njihov stepen uspeha u rešavanju problema koji su predstavljeni opštinskim upravama. Nadalje, nivo pristupa informacijama ima tendenciju da se razlikuje od opštine do opštine, pri čemu neke omogućavaju pristup širokom spektru dokumentacije, dok druge imaju vrlo selektivan pristup u pogledu onoga što su odlučile da objave, odnosno podele sa javnošću. Ono što je jasno jeste da i pored realnog napretka u ovoj oblasti, svakako preostaje još dosta posla.*

[19] Istraživanje sprovedeno u opštinama (ocena učinkovitosti rada opštinskih organa na polju uključivanja učešća građana u procesima donošenja odluka na lokalnom nivou, raspoređenih od najviših do najniže rangiranih, gde je 15 najviša ocena): Gračanica (13.5), Štrpce (12), Zvečan (10.75), Severna Mitrovica (10.5), Parteš (10.5), Zubin Potok (10.25), Leposavić (9.75), Novo Brdo (9.5).

Digitalna transparentnost opština sa srpskom većinom

U odsustvu konkretizovanije pravne regulacije o obavezi opština na Kosovu za većom digitalnom transparentnosti[20], ovo istraživanje je kao reper analize performansi opština sa srpskom većinom u oblasti digitalne transparentnosti oslonac opredelilo u (već pomenutom) *Administrativnom uputstvu za veb stranice javnih institucija*[21]. (Pred) uslovi koji su taksativno navedeni u ovom dokumentu za svaku od 38 zvaničnih veb stranica opštinskih organa na Kosovu (standardi i forme, minimalni sadržaj, vizuelni izgled, te ostale karakteristike) iskorišćeni su kao parametri za ocenjivanje onih sa srpskom većinom. Bodovanje, odnosno ocenjivanje, je vršeno na način da se uslovi navedeni u datom uputstvu ispunjavaju u potpunosti (1 bod), ali ne i delimično (što je podrazumevalo ocenu 0). Ukupan broj bodova za svaku od deset (10) ciljanih opština je trideset i osam (38). U sklopu istraživanja su analizirane isključivo verzije sajtova koje su legalne (i legitimne) iz perspektive Administrativnog uputstva, te u obzir nisu uzimani alternativni sajtovi kojima pojedine opštine sa srpskom većinom raspolažu i upravljaju:

sajt	alternativni sajt
Gračanica	
https://kk.rks-gov.net/gracanice/	https://nasagracanica.com/
Klokot	
https://kk.rks-gov.net/kllokot/	/
Leposavić	
https://kk.rks-gov.net/leposaviq/	http://www.eleposavic.com/
Novo Brdo	
https://kk.rks-gov.net/novoberde/	/
Patreš	
https://kk.rks-gov.net/partesh/	/
Ranilug	
https://kk.rks-gov.net/partesh/	/
Severna Mitrovica	
https://kk.rks-gov.net/mitroviceeveriut/	http://esevernamitrovica.com/
Štrpce	
https://kk.rks-gov.net/shterpce/	/
Zubin Potok	
https://kk.rks-gov.net/zubinpotok/	http://www.ezubinpotok.com/
Zvečan	
https://kk.rks-gov.net/zvecan/	http://www.ezvecan.com/

[20] Pod digitalnom transparetnošću se u okviru ovog istraživanja podrazumeva institucionalni sadržaj (informacije i usluge) dostupan građanima jedinica lokalne samouprave na zvaničnim onlajn platformama, tj. zvaničnim sajtovima opština.

[21] Važno je napomenuti da verzija ovog uputstva na srpskom jeziku drastično obiluje gramatičkim, slovnim i semantičkim greškama, koje su u verziji ovog istraživanja na istom jeziku ispravljene i prilagođene.

Prema metodološki ustaljenom i definisanom bodovanju u okviru ovog istraživanja, opštine sa srpskom većinom koje poseduju gorenavedene alternativne sajtove bi značajno napredovale na skali ocena, međutim, njihovo odsustvo usklađenosti sa važećim zakonodavstvom ih je automatski izuzelo iz procesa istraživanja.

Kako je već istaknuto, preduslovi za sadržaj sajtova u formi članova Administrativnog uputstva upotrebljeni su kao parametri za ocenjivanje performansi jedinica lokalnih samouprava u tzv. onlajn prostoru, analizom sadržaja zvaničnih internet stranica, podeljenih na sledeće kategorije (taksativno definisanih u okviru uputstva):

1 Imenovanje veb stranica

Veb stranica javne institucije treba da poseduje jednu adresu, odnosno inicijale i domen službenog imenovanja institucije i imenovanje domena iste prema sledećem formatu: xxx.rks-gov.net (npr. Ministarstvo za javnu upravu: map.rks-gov.net).

Gračanica	1/1
Klokot	1/1
Leposavić	1/1
Novo Brdo	1/1
Parteš	1/1
Ranilug	1/1
Severna Mitrovica	1/1
Štrpce	1/1
Zubin Potok	1/1
Zvečan	1/1

Sve opštine sa srpskom većinom poseduju posebne domene, ali su u većini slučajeva nazivi opština naznačeni na albanskom jeziku.

2 Pristup internet stranici

1. Veb stranica treba da bude kompatibilna sa internet pretraživačima.
2. Veb stranica treba da bude kompatibilna sa različitim uređajima (tableti, pametni telefoni, itd).

Gračanica	2/2
Klokot	2/2
Leposavić	2/2
Novo Brdo	2/2
Parteš	2/2
Ranilug	2/2
Severna Mitrovica	2/2
Štrpce	2/2
Zubin Potok	2/2
Zvečan	2/2

Kada je reč o internet pretraživačima, funkcionalnost sajtova je proverena na sledećim: *Google Chrome, Microsoft Edge, Opera, Safari* i *Mozilla Firefox*. Kompatibilnost sajtova opština testirana je na personalnim i laptop računarima, tablet uređajima i pametnim telefonima.

3 Sadržaj veb stranice (1)

1. Grb Kosova i zvanični naziv institucije.
2. Potpuna adresa institucije.
3. Broj telefona i e-mail adresa za kontaktiranje.

Gračanica	3/3
Klokot	1/3
Leposavić	1/3
Novo Brdo	2/3
Parteš	1/3
Ranilug	1/3
Severna Mitrovica	1/3
Štrpce	2/3
Zubin Potok	1/3
Zvečan	1/3

Svi sajtovi poseduju informacije o nazivu opštine, te istaknut grb Kosova. Potpuna i precizna informacija o adresi prostorija opštinskih organa navodi se samo na sajtu opštine Gračanica. Grbovi opština su istaknuti na naslovnim stranama šest (6) sajtova opština sa srpskom većinom koje se nalaze južno od reke Ibar. Na naslovnim stranama sajtova opština se informacije o kontakt telefonu i mejl adresi nalaze samo na onim kojim upravljaju opštine Novo Brdo, Štrpce i Gračanica.

4 Sadržaj veb stranice (2)

1. Plan rada institucije za kalendarsku godinu.
2. Misija i funkcije institucije, uključujući i podređene organe.
3. Organizaciona šema institucije, kao i podređenih organa.

Gračanica	2/3
Klokot	1/3
Leposavić	0/3
Novo Brdo	1/3
Parteš	1/3
Ranilug	0/3
Severna Mitrovica	0/3
Štrpce	1/3
Zubin Potok	0/3
Zvečan	0/3

Iako većina sajtova opština poseduje odeljak u kome se nalazi kalendar aktivnosti koji bi trebalo da sadrži plan rada, nijedan nije dopunjen informacijama. Sa druge strane, jedino je opština Klokot objavila plan rada sa kalendarsku 2023. godinu. Informacije o misiji i funkcijama institucija i njenih podređenih organa se nalaze na sajtovima opština Novo Brdo, Gračanica i Štrpce. Sajtovi opština Gračanica i Parteš su jedini koji nude onlajn uvid u organizacionu šemu svih ključnih i podređenih opštinskih organa, odnosno organogram.

5 Sadržaj veb stranice (3)

1. Osnovni zakonski okvir koji reguliše organizacionu strukturu, funkcionisanje i rad institucije.
2. Nacrt normativnih akata koji regulišu oblast javnih konsultacija u skladu sa postojećim zakonskim normama.
3. Ažurirana evidencija o delatnosti javne ustanove.

Gračanica	2/3
Klokot	1/3
Leposavić	0/3
Novo Brdo	0/3
Parteš	1/3
Ranilug	0/3
Severna Mitrovica	0/3
Štrpce	1/3
Zubin Potok	0/3
Zvečan	0/3

Gračanica i Parteš su jedine opštine koje su na svojim zvaničnim sajtovima obznanile tekstove statuta, kao najvišeg pravnog opštinskog akta. Normativni akti koji regulišu oblast javnih konsultacija i transparentnosti rada opštinskih organa ponuđeni su javnosti na uvid u digitalnoj formi na sajtovima opština Štrpce i Gračanica. Potpuni izveštaji o radu jedinica lokalnih samouprava za 2022. i prethodne godine ne nalaze se ni na jednom od sajtova opština sa srpskom većinom, osim na sajtu opštine Klokot. Obaveštenja o radu u odeljku vesti je nepotpun na svim sajtovima i često ne sadrže prevod na albanski jezik.

6 Sadržaj veb stranice (4)

1. Strategije i ostala dokumenta iz domena javne politike, koja su usvojena/odobrena u okviru nadležnih funkcija javne institucije.
2. Biografski podaci viših rukovodilaca javne institucije.
3. Naziv, službeni broj telefona i e-mail adresa rukovodilaca jedinica ustanove.
4. Tabelarni prikaz informacija u vezi sa svim postojećim dozvolama i licencama koje je izdala, suspendovala ili oduzela javna institucija u skladu sa važećim Zakonom o sistemu dozvola i licenci i drugim uslugama koje pruža javna institucija, uključujući sve dodatne informacije za prijavu ili prijem usluga.

Gračanica	2/4
Klokot	1/4
Leposavić	0/4
Novo Brdo	2/4
Parteš	1/4
Ranilug	0/4
Severna Mitrovica	0/4
Štrpce	2/4

Zubin Potok	0/4
Zvečan	0/4

Kada je reč o strategijama razvoja u različitim oblastima iz delokruga nadležnosti opština sa srpskom većinom, kao i dokumentima koji bliže regulišu rad opštinskih organa u različitim domenima javnog života, nijedna od opština nije obznanila svu neophodnu i redovno ažuriranu dokumentaciju. Biografski podaci viših rukovodilaca opština se nalaze na sajtovima opština Novo Brdo, Štrpce i Gračanica, dok su nazivi i kontakt podaci o rukovodiocima opštinskih organa ponuđeni na sajtovima opština Klokot, Novo Brdo, Parteš, Gračanica i Štrpce. Niti jedna od istraživanjem obuhvaćenih opština nije postavila informacije o odlukama o dozvolama i licencama (u potpunosti).

7 Sadržaj veb stranice (5)

Detaljan spisak usluga koje institucija pruža građanima, kao što su: licence, dozvole, ovlašćenja, potvrde ili druge javne usluge, uključujući:

1) *procedure i uslovi za dobijanje usluga,*
2) *neophodna dokumentacija i troškovi pružanja usluga,*
3) *formulari za apliciranje za svaku uslugu i instrukcije o njihovom popunjavanju,*
4) *obavezni rok za odgovor o usluzi koja se zahteva, i*
5) *rok i organ kome se podnosi prigovor, u slučaju odbijanja odgovora ili neobavljanja usluga u obaveznom zakonskom roku.*

Gračanica	5/5
Klokot	0/5
Leposavić	0/5
Novo Brdo	0/5
Parteš	0/5
Ranilug	0/5
Severna Mitrovica	0/5
Štrpce	0/5
Zubin Potok	0/5
Zvečan	0/5

Od svih opština sa srpskom većinom, jedino je opština Gračanica ponudila sveobuhvatan raspon objašnjenja, licenci, dozvola, ovlašćenja i potvrda iz delokruga nadležnosti.

8 Sadržaj veb stranice (6)

1. Godišnji izveštaj o radu institucije.
2. Usvojeni godišnji budžet.
3. Podaci o troškovima institucije.
4. Elektronski arhiv informacija za instituciju.
5. Forum za komunikaciju sa građanima radi prikupljanja njihovih mišljenja/zahteva/stavova o određenim temama.
6. Godišnji plan javnih nabavki.

Gračanica	3/6
Klokot	3/6
Leposavić	0/6
Novo Brdo	2/6
Parteš	1/6
Ranilug	2/6
Severna Mitrovica	0/6
Štrpce	2/6
Zubin Potok	0/6
Zvečan	0/6

Kako je već prethodno navedeno, samo opština Klokot je objavila sve prethodne godišnje izveštaje o radu institucija. Informacije o usvojenim godišnjim izveštajima građanima na uvid jedino nisu ponudile četiri (4) opštine na severu Kosova. Potpune podatke o troškovima za prethodne godine je moguće pronaći na sajtovima polovine od ukupnog broja opština sa srpskom većinom: Gračanica, Klokot, Novo Brdo, Ranilug i Štrpce. Niti jedna od opština ne poseduje u okviru svojih sajtova funkcionalan odeljak za onlajn forum za komunikaciju sa građanima, kao ni elektronski arhiv informacija. Redovno objavljivane godišnje planove javnih nabavki jedino je ponudila građanima na uvid opština Gračanica.

9 Sadržaj veb stranice (7)

1. Struktura stranice.
2. Link ka glavnom portalu i internet stranicama podređenih organa/institucija.
3. Link ka Službenom listu.

Gračanica	1/3
Klokot	1/3
Leposavić	1/3
Novo Brdo	2/3
Parteš	1/3
Ranilug	1/3
Severna Mitrovica	1/3
Štrpce	1/3
Zubin Potok	1/3
Zvečan	1/3

Svi sajtovi opština poseduju jasno naznačenu i podeljenu strukturu internet stranica. Funkcionalan link ka glavnom portalu (odnosno *e-Kosova*) je jedino u ponudi sajta opštine Novo Brdo, dok pojedini poseduju određen broj linkova, koji nadalje vode ka podređenim organima, odnosno institucijama, što ipak ne omogućava dodeljivanje potpune ocene.

10 Opcija pretraživanja

Sajtovi javnih institucija treba da poseduju i funkcionalizuju opciju za pretragu koja će se nalaziti pri vrhu stranice. Mogućnost pretrage sadržaja sajta treba da bude optimizovana tako da se dokumenti i informacije na sajtu mogu pronaći lako i brzo. Pretraga na osnovu prvog slova reči imena dokumenta, datuma, broja i tome slično, treba da oslikava način na koji najnapredniji pretraživači na internetu funkcionišu.

Gračanica	1/1
Klokot	1/1
Leposavić	1/1
Novo Brdo	1/1
Parteš	1/1
Ranilug	1/1
Severna Mitrovica	1/1
Štrpce	1/1
Zubin Potok	1/1
Zvečan	1/1

Sajtovi svih jedinica lokalne samouprave sa srpskom većinom poseduju mogućnost pretraživanja sadržaja sajta na osnovu upita u formi slova, reči i brojeva.

11 Bezbednost stranice

Svi sajtovi, pre puštanja u etar, treba da poseduju bezbednosne sertifikate.

Gračanica	1/1
Klokot	1/1
Leposavić	1/1
Novo Brdo	1/1
Parteš	1/1
Ranilug	1/1
Severna Mitrovica	1/1
Štrpce	1/1
Zubin Potok	1/1
Zvečan	1/1

Bezbednosni sertifikati (u formi ***https***) su integrisani u okviru domena svih sajtova opština sa srpskom većinom.

12 Jezik

Internet sajt i objavljen sadržaj moraju da budu dostupni u skladu sa Zakonom o upotrebi jezika, uključujući i engleski jezik.

Gračanica	2/3
Klokot	2/3
Leposavić	0/3
Novo Brdo	1/3
Parteš	1/3
Ranilug	1/3
Severna Mitrovica	0/3
Štrpce	2/3
Zubin Potok	0/3
Zvečan	0/3

Prilikom analize sadržaja sajtova pod dostupnošću na albanskom i engleskom jeziku se kao graničnik prevedenog sadržaja (sa srpskog jezika, koji je uglavnom najčešći jezik primarnog sadržaja) računao prag od 65%. Uz to, minimalni sadržaj na svim jezicima (u odnosu na ukupni proračunati srednji sadržaj svih sajtova) trebalo je da premaši više od 20%, što kao uslov nisu ispunili sajtovi četiri (4) opštine na severu Kosova. Iako Zakonom o upotrebi jezika institucije na Kosovu nisu dužne da sadržaj objavljuju i na engleskom jeziku, u sklopu ovog istraživanja je, a na osnovu odredbe iz Administrativnog uputstva, proverena dostupnost sadržaja i na ovom jeziku. Kada je reč o sadržaju na albanskom jeziku, sledeće opštine su prešle prag dostupnosti sadržaja: Gračanica, Klokot, Novo Brdo, i Štrpce. Međutim, prostora za napredak je mnogo, naročito na polju kvaliteta prevoda, dopune/razjašnjenja već postojećeg sadržaja i ispravki čestih gramatičkih, interpunkcijskih, slovnih i semantičkih grešaka.

13 Komercijalne reklame

Internet stranice javnih institucija ne smeju da poseduju sadržaje komercijalne prirode, osim ako je drugim zakonom to drugačije predviđeno.

Gračanica	1/1
Klokot	1/1
Leposavić	1/1
Novo Brdo	1/1
Parteš	1/1
Ranilug	1/1
Severna Mitrovica	1/1
Štrpce	1/1
Zubin Potok	1/1
Zvečan	1/1

Nijedna od opština nema na svojim zvaničnim sajtovima sadržaj koji spada u domen komercijalnog sadržaja.

14 Hiperlinkovanje (povezivanje)

Sve javne institucije su dužne da obezbede link (tzv. hyperlink) sa sajta koji sadrži zakonski okvir ka istom sadržaju koji je objavljen u Službenom listu.

Gračanica	0/1
Klokot	0/1
Leposavić	0/1
Novo Brdo	0/1
Parteš	0/1
Ranilug	0/1
Severna Mitrovica	0/1
Štrpce	0/1
Zubin Potok	0/1
Zvečan	0/1

Zakoni i podzakonski akti koji se nalaze na pojedinim sajtovima opština su dostupni za skidanje direktno sa sajtova, bez povezivanja linkova (*hiperlinkovanjem*) sa sadržajem dostupnim na sajtu Službenog lista.

15 Uređivanje i ažuriranje

Za redovno uređivanje i ažuriranje podataka na internet stranici ustanove zadužena je jedinica ustanove nadležna za komunikaciju, a u njenom odsustvu službenik zadužen za komunikaciju sa javnošću. Sve organizacione jedinice javne ustanove dužne su da blisko sarađuju sa jedinicom ustanove odgovornom za komunikaciju ili nadležnim službenikom u cilju redovnog ažuriranja internet stranice ustanove.

Gračanica	1/1
Klokot	1/1
Leposavić	0/1
Novo Brdo	1/1
Parteš	1/1
Ranilug	1/1
Severna Mitrovica	0/1
Štrpce	1/1
Zubin Potok	0/1
Zvečan	0/1

Na osnovu istraživanja sprovedenog na terenu u formi intervjua sa zaposlenima u opštinama koje su obuhvaćene ovim istraživanjem, sve opštine sa srpskom većinom južno od Ibra imaju zaposlene koji se bave odnosima sa javnošću i koje su zadužene za održavanje sajtova i ažuriranje podataka, što nije slučaj sa opštinama na severu[22], koje do sada, između ostalog, nisu objavljivale bilo koji sadržaj na zvaničnim internet stranicama. Zaposleni u različitim organima opština sarađuju sa službenicima za odnose sa javnošću i prosleđuju im informacije i sadržaj koji se kasnije postavlja na sajtove jedinica lokalnih samouprava.

[22] Ovome je doprinela činjenica da su zaposleni u opštinama na severu Kosova srpske nacionalnosti napustili institucije jedinica lokalne samouprave novembra 2022. godine.

ZAKLJUČCI I PREPORUKE

Kako je istraživanje pokazalo, manevarski prostor za unapređivanje digitalne transparentnosti u radu opština sa srpskom većinom na Kosovu je prilično velik. Osim u slučaju Gračanice, koja se vidno izdvaja od ostalih jedinica samouprave, u smislu usklađenosti sa pravilima definisanim u okviru *Administrativnog uputstva za veb stranice javnih institucija*, opštine sa obe strane reke Ibar će u narednim godinama biti dužne da ulože prilično truda, vremena i finansijskih sredstava kako bi postigle standarde definisane u ovom dokumentu. Opštine sa srpskom većinom su postigle sledeće rezultate na osnovu prethodno definisanih istraživačkih parametara:

opština	ukupan broj bodova
Gračanica	27 / 38
Klokot	18 / 38
Leposavić	17 / 38
Novo Brdo	17 / 38
Parteš	14 / 38
Ranilug	12 / 38
Severna Mitrovica	8 / 38
Štrpce	8 / 38
Zubin Potok	8 / 38
Zvečan	8 / 38

Istraživanje je pokazalo da svi sajtovi poseduju tehničke, ali ne i sadržajne, predispozicije za postizanje najviših ocena, odnosno da bi ispunile većinu administrativnih uslova. Pored neredovnog izveštavanja o aktivnostima koje sprovode jedinice lokalne samouprave, sajtovi opština sa srpskom većinom ne nude sva objašnjenja o procedurama i uslugama koje pružaju. Još ređi su slučajevi u kojima je na sajtovima moguće pronaći sva neophodna dokumenta, informacije, listu usluga i formulara, kao i zakonske okvire koje bliže definišu nadležnost i obaveze jedinica lokalne samouprave. Opštine na severu Kosova, osim tehničkih, ne ispunjavaju praktično niti jedan od uslova zbog činjenice da nisu u prethodnom periodu objavljivale bilo koju vrstu informacija ili sadržaja.

Ovi ključni zaključci, kao i rezultati istraživanja, nameću sledeće preporuke:

Vladi Kosova:

- Obzebediti službenicima jedinica lokalnih samouprava sa srpskom većinom obuku o obavezama koje proizilaze iz *Administrativnog uputstva za veb stranice javnih institucija*.
- Povećati budžete deset (10) opština obuhvaćenih ovim istraživanjem u skladu sa realnim procenama broja njenih stanovnika ili rezultatima nastupajućeg popisa stanovništva, radi adekvatnog finansiranja administrativnog osoblja i tekućih troškova. Ovakav potez će značajno doprineti povećanju transparentnosti rada ovih opština.
- Adekvatno prevesti i lektorisati sav zakonski okvir koji se bavi nadležnostima jedinica lokalnih samouprava sa albanski na srpski jezik. Nakon toga svim opštinama zvaničnim putem poslati linkove ka ažuriranim dokumentima, koji bi se naknadno našli na sajtu Službenog lista.
- Unaprediti kvalitet sadržaja sajtova opština na Kosovu, kao i brzinu očitavanja podataka.

Jedinicama lokalne samouprave sa srpskom većinom:

- Prebaciti, odnosno izvršiti potpuni transfer sadržaja sa alternativnih sajtova na one zvaničnog karaktera.
- Prebaciti, odnosno izvršiti potpuni transfer sadržaja sa alternativnih sajtova na one zvaničnog karaktera.
- Navesti detaljan spisak usluga koje pružaju jedinice lokalne samouprave i ponuditi sve formulare koje građani mogu koristiti u procesu pristupanja uslugama.
- Redovno ažurirati i prevoditi sadržaj vesti, informacija i dokumenata na osnovu Zakona o upotrebi jezika, kao i svih relevantnih zakona koji bliže definišu ingerencije opštinskih organa.

Organizacijama civilnog društva koje sprovode monitoring rada i funkcionisanja opština širom Kosova:

- Sažeti na jednom mestu sve preporuke i sugestije koje opštine (sa srpskom većinom) na Kosovu treba da uzmu u obzir u narednom periodu, a koje se isključivo oslanjaju na postojeće zakonske odredbe i iz njih proisteklih obaveza.
- Obznaniti u interaktivnoj formi sve usluge, detalje u vezi sa procedurama, te formulare za apliciranje (i podnošenje žalbi), koje su u nadležnosti jedinica lokalne samouprave.
- Pomoći opštinama da osnuju nove zvanične profile na društvenim mrežama (a ujedno dopune sadržaj već postojećih), koji uz zvanične digitalne kanale opštenja, mogu postati interaktivni vid komunikacije sa građanima.

Donatorskim institucijama:

U saradnji sa jedinicama lokalnih samouprava sačiniti plan finansiranja:

- obučavanja administrativnog osoblja za upotrebu digitalnih alatki,
- dodatnog osoblja radi adekvatnog i redovnog prevođenja sadržaja koji se objavljuju na sajtovima,
- unapređivanja dizajna i strukture sadržaja zvaničnih internet stranica, i
- projekata koje će sprovoditi organizacije civilnog društva sa ciljem detaljnog monitorisanja transparentnosti rada svih opština na Kosovu, kao i procene napretka (ili nazadovanja) postignutog na polju poštovanja obaveza definisanih u okviru postojećeg zakonskog okvira.